

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-635
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 augustus 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de aan hem toegekende vergoeding op grond van de compensatieregeling te laag is en vordert dan ook een aanvullende vergoeding van Verzekeraar. Ook stelt hij dat Verzekeraar de compensatieregeling niet juist heeft toegepast en acht Verzekeraar gehouden dit alsnog te doen. Vorderingen van Consument zijn verjaard op grond van artikel 3:310 lid I BW en artikel 3:307 lid I BW. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar.
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 15 augustus 1991, via een adviseur, een gemengde verzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar.

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij in leven zijn van Consument op de einddatum (1 augustus 2011) dan wel bij eerder overlijden van Consument – fl. 175.000,- (€ 79.412,-) zal uitkeren. Bovendien heeft Consument recht op renteparticipatie. Consument betaalt voor het voornoemde een premie van fl. 358,90 (€ 162,86) per maand.

- 2.2 Op 1 maart 2000 heeft Consument – via een adviseur – zijn gemengde verzekering afgekocht en de afkoopwaarde ingebracht in een beleggingsverzekering bij Verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij in leven zijn van Consument op de einddatum (1 augustus 2021) – de waarde van de verzekerde beleggingseenheden zal uitkeren. Ingeval Consument voor de einddatum overlijdt, volgt een uitkering ter hoogte van de waarde van de verzekerde beleggingseenheden, doch minimaal een bedrag van € 82.857,-. Consument betaalt voor de beleggingsverzekering een premie van € 162,87 per maand.
- 2.3 In november 2011 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het gegeven dat hij – op grond van de compensatieregeling – aanspraak maakt op een eenmalige vergoeding van € 2.934,41. Voorts heeft Consument recht op een jaarlijkse vergoeding van € 185,59.
- 2.4 In maart 2019 heeft Consument Verzekeraar verzocht inzicht te geven in het waardeverloop en de ingehouden kosten op zijn verzekering. Op 29 maart 2019 heeft Verzekeraar een dergelijk overzicht aan Consument verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden hem te compenseren voor de in rekening gebrachte kosten op zijn gemengde verzekering. Hij wenst in dat kader bovendien inzicht in de inleg, opbrengsten en kosten van de gemengde verzekering in de periode 1991 -2000. Ook wenst hij inzicht in de inleg, opbrengsten en kosten van zijn beleggingsverzekering, waarbij Verzekeraar de inbreng van de gemengde verzekering buiten beschouwing dient te laten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Het door Verzekeraar verstrekte overzicht – dat als basis voor de toegekende compensatie heeft gediend – houdt geen rekening met de waarde die vanuit de gemengde verzekering is ingelegd. Alleen de inleg voor de beleggingsverzekering is opgenomen.

In het beleggingsresultaat is echter wel de waarde van de gemengde verzekering meegenomen. Het beleggingsrendement is daarom onjuist en geflatteerd.

- Ten tijde van de omzetting van de verzekering is Consument niet geïnformeerd over de waarde van de gemengde verzekering. Ook heeft Consument – door de omzetting – niet geprofiteerd van zijn recht op renteparticipatie. Consument wenst hiervoor dan ook door Verzekeraar te worden gecompenseerd.
- Verzekeraar heeft Consument niet eerder dan in 2019 geïnformeerd over het waardeverloop van de beleggingsverzekering. Consument ziet dan ook niet in waarom zijn vordering verjaard zou zijn.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Als Consument niet akkoord (en bekend) was met de waarde van zijn gemengde verzekering die in 2000 is ingebracht in de beleggingsverzekering, dan had hij dit in 2000 naar aanleiding van de offerte en/of naar aanleiding van het ontvangen polisblad moeten aangeven.
- Als Consument het niet eens was met de aan hem toegekende compensatie, dan had hij, na ontvangst van de compensatiebrief actie moeten ondernemen. Door dit niet te doen is zijn vordering tot schadevergoeding in 2016 verjaard.
- Consument stelt recht te hebben op een compensatie voor zijn gemengde verzekering. De Compensatieregeling is echter niet van toepassing op garantieverzekeringen. Consument stelt bovendien dat hij – door het oversluiten van zijn gemengde verzekering naar een beleggingsverzekering – niet heeft geprofiteerd van zijn recht op renteparticipatie. Dat is onjuist. Op het moment van oversluiten is de volledige waarde van de gemengde verzekering – inclusief de tot dat moment bijgeschreven renteparticipaties – ingebracht in de beleggingsverzekering. Vanaf dat moment was er geen sprake meer van een gemengde verzekering en verviel ook het recht op renteparticipatie.
- De inleg die is weergegeven op het door Verzekeraar verstrekte overzicht betreft inderdaad louter de inleg (de jaarlijkse premies) vanaf het sluiten van de beleggingsverzekering in 2000. De waarde van de gemengde verzekering valt niet onder de “totale inleg”, maar zit verwerkt in het waardeverloop. Verzekeraar is niet bereid Consument nadere overzichten te verstrekken.

4. Beoordeling

- 4.1 Verzekeraar heeft gesteld dat de vorderingen van Consument zijn verjaard en beroept zich daarbij op artikel 3:310 lid I BW. Dit artikel gaat over de verjaring van rechtsvorderingen tot vergoeding van schade.

- 4.2 De Commissie oordeelt als volgt. Art. 3:310 lid I BW bepaalt, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid I BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen (HR 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694, NJ 2003/300). Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid hoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. De hiervoor genoemde regels zien op gevallen waarin de benadeelde onbekend is met of redelijkerwijs in onzekerheid verkeert over het bestaan van schade, de oorzaak van de schade of de voor het ontstaan van de schade verantwoordelijke persoon. Deze regels houden niet in dat voor het begin van de verjaringstermijn is vereist dat de benadeelde – behalve met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon – daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van die feiten en omstandigheden (HR 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739, NJ 2006/115). Dit betekent evenmin dat is vereist dat de benadeelde steeds ook met de (exacte) oorzaak van de schade bekend is (HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AN8903, NJ 2006/113). Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden (HR 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240, NJ 2015/207). (Zie voor het voorgaande ook HR 9 oktober 2009, ECLI:NL:HR:2009:BJ4850, NJ 2012/193 en HR 31 oktober 2003, ECLI:NL:HR:2003:AL8168, NJ 2006/112).
- 4.3 Uitgangspunt is dat nu Verzekeraar zich erop beroept dat de vorderingsrechten van Consument zijn verjaard, op Verzekeraar de last rust de feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan volgen dat en wanneer de verjaringstermijn is gaan lopen. Met andere woorden Verzekeraar moet stellen wanneer Consument bekend is geworden met de door hem geleden schade en de daarvoor aansprakelijke persoon.
- 4.4 Over de door Consument gestelde schade als gevolg van een te lage vergoeding op grond van de compensatieregeling heeft Verzekeraar gesteld dat Consument in 2011 bekend is geworden met de hoogte van de door Verzekeraar op grond van de compensatieregeling toegekende vergoeding en dat de verjaringstermijn op dat moment is gaan lopen.

- 4.5 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar onvoldoende betwist heeft gesteld dat Consument in november 2011 op de hoogte is gesteld van de aan hem toegekende vergoeding op grond van de compensatieregeling. Consument wist op dat moment dus welke vergoeding hem door Verzekeraar was toegekend. Voor zover Consument vindt dat hem een te laag bedrag is toegekend en hij als gevolg daarvan schade heeft geleden, waarvoor hij door middel van een aanvullende vergoeding gecompenseerd dient te worden, moet het er dan voor gehouden worden dat hij in november 2011 op de hoogte was van de door hem geleden schade (te lage vergoeding) en de daarvoor aansprakelijke persoon (Verzekeraar) en dat hij op dat moment ook daadwerkelijk in staat was een vordering tot vergoeding van die schade tegen Verzekeraar in te stellen. Nu Consument dat vervolgens niet binnen vijf jaren heeft gedaan maar zijn klacht pas in 2019 bij Verzekeraar kenbaar heeft gemaakt, is zijn vordering verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 BW. Vergelijk o.a. GC Kifid 2020-341 en 2019-794.
- 4.6 Met het standpunt dat Verzekeraar de compensatieregeling – gelet op de inleg vanuit de gemengde verzekering – niet juist heeft toegepast en dat thans alsnog zou moeten doen, stelt Consument een vordering tot nakoming in. Op grond van artikel 3:307 lid 1 BW verjaart een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis door verloop van vijf jaren nadat de vordering opeisbaar is geworden. In dit geval geldt dat de vordering tot nakoming opeisbaar werd op het moment dat Consument in november 2011 per brief door Verzekeraar werd geïnformeerd over de hoogte van de aan hem toegekende vergoeding op grond van de compensatieregeling, zodat ook deze vordering in ieder geval per eind november 2016 is verjaard. Vergelijk GC Kifid 2020-267. Mocht Consument de (wijze van) berekening van de vergoeding niet hebben begrepen, dan had het op zijn weg gelegen om daarover toen navraag bij Verzekeraar te doen. Dat hij dat niet heeft gedaan kan niet van invloed zijn op de ingangsdatum van de verjaringstermijn.
- 4.7 De conclusie is dat de vorderingen van Consument zijn verjaard. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.